SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2018

Dans la décision D-2013-106, la Régie ordonnait :

> « *[389] Pour l'année 2013, la Régie juge qu'il n'est pas approprié que la remise de la portion du trop-perçu à* [Énergir] *soit soumise à l'atteinte d'indices de maintien de la qualité de service. L'année en cours est particulièrement avancée pour que cette demande soit pertinente.* [Énergir] *devra toutefois présenter de tels indices dans le cadre du dossier d'examen du rapport annuel 2013 de la même façon qu'en 2012.*
>
> *[390] Pour les années suivantes, la Régie demande à* [Énergir] *de présenter, dans les dossiers tarifaires, les indices utilisés dans le cadre du mécanisme incitatif précédent. La remise des trop-perçus sera assujettie aux mêmes modalités que celles établies dans le mécanisme incitatif terminé en 2012.* »

Les neuf indices de maintien de la qualité de service sont les suivants[1] :

1. Entretien préventif
2. Rapidité de réponse aux urgences
3. Rapidité de réponse aux appels téléphoniques
4. Fréquence de lecture des compteurs
5. ISO 14001
6. Émissions de gaz à effet de serre
7. Satisfaction de la clientèle des tarifs D_1 et D_3
8. Satisfaction de la clientèle des tarifs D_4 et D_5
9. Procédure de recouvrement et d'interruption de service

Les indices de qualité de service reflètent intégralement ceux qui s'appliquaient au *Mécanisme incitatif convenu par le groupe de travail à la phase 2 du PEN* – R-3599-2006, aux pages 21 à 28, à l'exception de l'indice « Émissions de gaz à effet de serre ». La description de cet indice est

[1] La description de chacun des indices de qualité de service se trouve à la page 25 du *Mécanisme incitatif convenu par le groupe de travail à la phase 2 du PEN* – R-3599-2006, 19 avril 2007.

celle qu'Énergir a proposée dans le dossier R-3837-2013 et que la Régie a autorisée dans sa décision D-2014-077[2].

Il est à noter que pour l'indice ISO 14001, le Bureau de normalisation du Québec a confirmé à Énergir, le 22 mai 2018, le passage à la version 2015 de la norme.

Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001[3], la procédure de recouvrement et d'interruption de service[4] et les émissions de gaz à effet de serre (« GES »)[5], sont calculés selon la formule suivante :

$$B = (R - 50\,\%) * \frac{85\,\%}{(C - 50\,\%)}$$

Où :

B = Pourcentage de réalisation de l'indice (maximum 100 %)

R = Pourcentage d'atteinte de l'indice en pourcentage

C = Résultat cible de l'indice de pourcentage, soit 85 % pour tous les indices sauf pour l'indice sur la satisfaction de la clientèle des tarifs D_4 et D_5 où il est de 75 %

Advenant un résultat individuel de 50 % ou moins, le distributeur obtient un pourcentage de réalisation de 0 % pour l'indice concerné.

Advenant un résultat individuel de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivra une droite qui donnera 85 % pour un résultat individuel cible.

Le tableau qui suit résume les résultats atteints au cours de l'exercice terminé le 30 septembre 2018.

[2] Voir R-3837-2013, B-0159, Gaz Métro-13, Document 1, pages 4-5, décision D-2014-077, paragr. 496 à 502 et décision D-2017-073, paragr. 39.

[3] Le résultat de cet indice est de 0 ou 100 % selon qu'Énergir détient ou non l'enregistrement ISO 14001 au 30 septembre de l'année en cours.

[4] Chaque contravention à la procédure de cet indice viendra réduire de 20 % l'indice de réalisation. Pour aucun cas de contravention, l'indice sera réalisé à 100 %. Pour un cas de contravention, l'indice sera réalisé à 80 % et ainsi de suite.

[5] Le résultat de cet indice est de 100 % pour une atteinte de ≥350 tonnes CO_2 éq. et de 0 % pour 0 tonne CO_2 éq. Les résultats intermédiaires seront interpolés.

Indices de qualité de service	Pondération (%)	Résultat individuel (%)	Pourcentage de réalisation (%)
1) Entretien préventif	10	100,0	100,00
2) Rapidité de réponse aux urgences	20	93,4	100,00
3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	10	93,1	100,00
4) Fréquence de lecture des compteurs	10	99,7	100,00
5) ISO 14001 [rapport BNQ]	10	100,0	100,00
6) Émissions de gaz à effet de serre	10	100,0	100,00
7) Satisfaction de la clientèle des tarifs D_1 et D_3	15	94,6	100,00
8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D_4 et D_5	5	97,0	100,00
9) Procédure de recouvrement et d'interruption de service	10	100,0	100,00
Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation :			**100,00**
Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation arrondi à une décimale :			**100,0**

Pour l'exercice terminé le 30 septembre 2018, comme le pourcentage global de réalisation, soit la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents indices, se situe à 100,0 %, Énergir a droit à 100 % de sa part du trop-perçu.

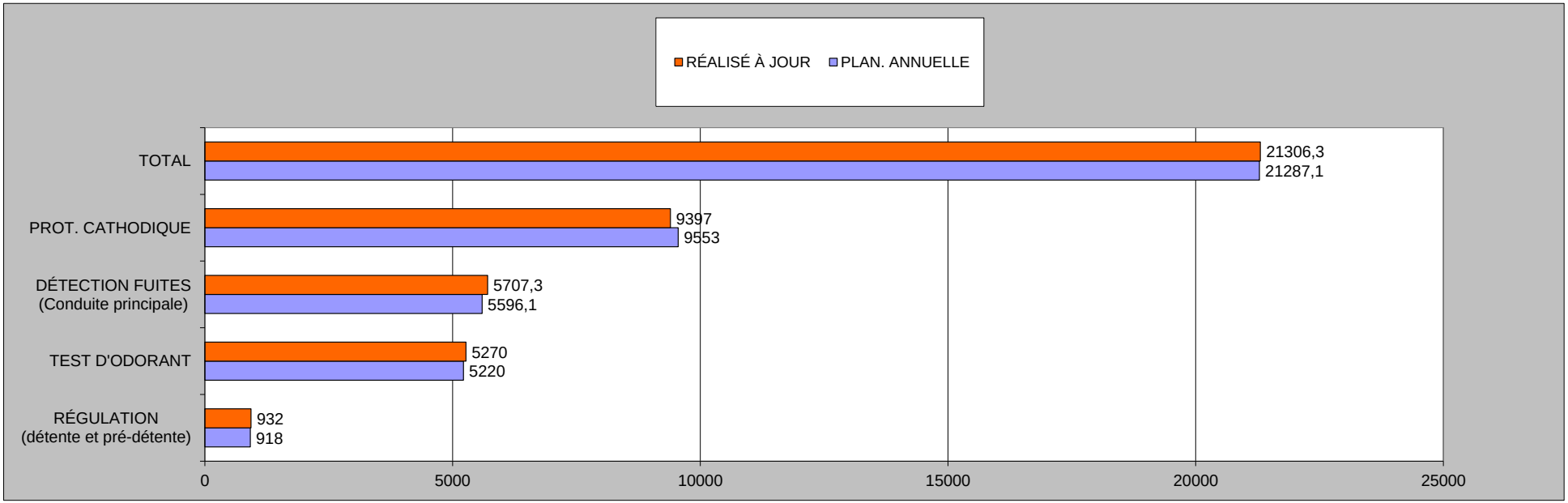
1) Entretien préventif

RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF RÉGIE 2017-2018

PLANIFICATION ANNUELLE (OCTOBRE 2017 À SEPTEMBRE 2018)

PROG. #	TÂCHES		OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	CUMULATIF	% DE RÉALISATION À JOUR	% DE RÉALISATION ANNUEL
R18-002	PROTECTION CATHODIQUE	PLANIFIÉ	752	367	323	2	0	197	3079	2548	258	1432	595	0	9553	98%	98%
R18-003		RÉALISÉ	329	713	424	0	0	0	53	1118	2113	2398	1227	1022	9397		
R19-012	DÉTECTION FUITES CONDUITE (motorisée et pédestre)	PLANIFIÉ	1786,6	0	0	0	0	0	2254,9	1309,6	0	0	245	0	5596	102%	102%
		RÉALISÉ	342,4	403,1	33,2	675,3	0	0	193	648,1	1039,4	1009,1	568,4	795,3	5707		
R22-001	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIÉ	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	5220	101%	101%
		RÉALISÉ	438	438	438	438	439	427	438	451	440	441	441	441	5270		
R09-001 R09-002 R11-001	RÉGULATION PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	PLANIFIÉ	250	153	128	107	92	59	55	34	19	5	1	15	918	102%	102%
		RÉALISÉ	94	127	134	197	102	98	53	30	37	31	20	9	932		
	TOTAL	PLANIFIÉ	3223,6	955	886	544	527	691	5823,9	4326,6	712	1872	1276	450	21287	100%	100%
		RÉALISÉ	1203,4	1681,1	1029,2	1310,3	541	525	737	2247,1	3629,4	3879,1	2256,4	2267,3	21306		

Au total 21287,1 activités étaient planifiées et 21306 activités ont été réalisées pour un pourcentage de 100%

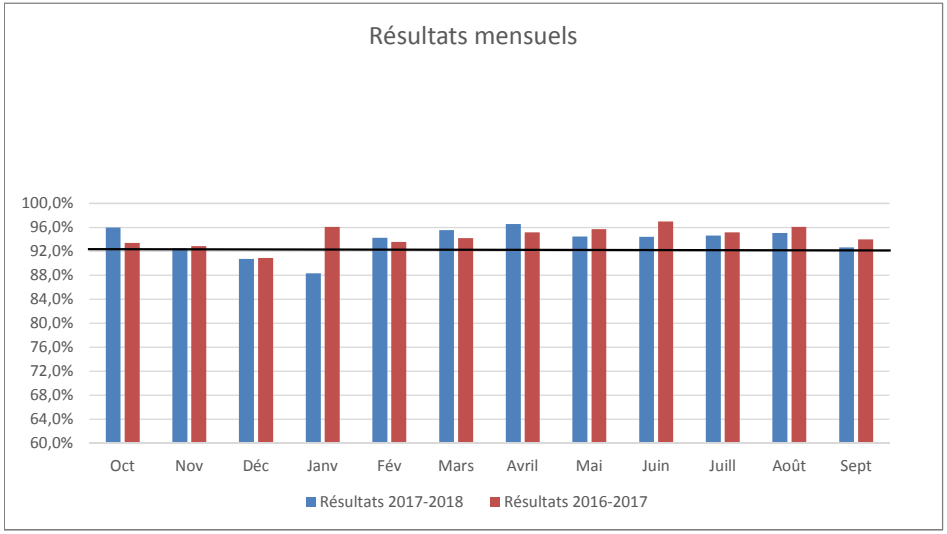


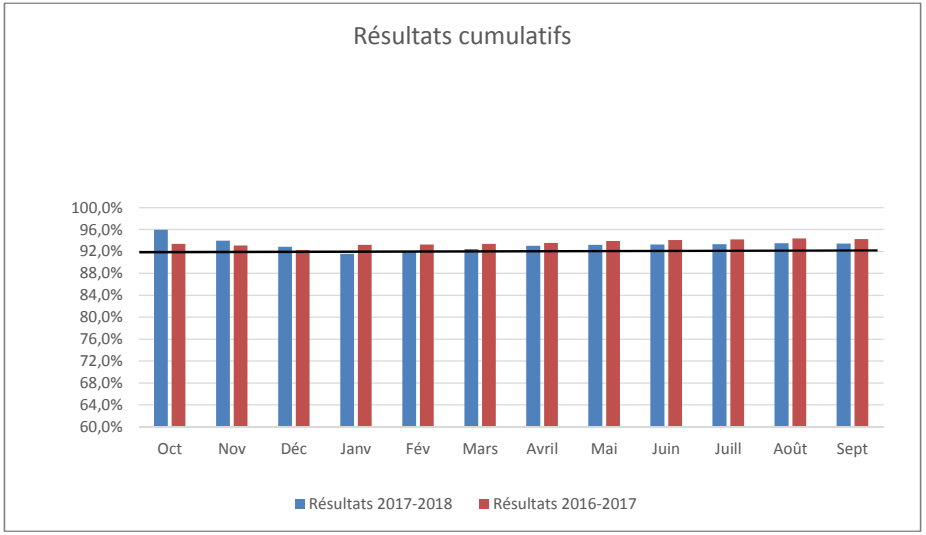
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

2017-2018

RÉGIE

	MENSUEL				CUMULATIF À CE JOUR			
	Nombre d`appels Total	Nombre d`appels couverts à l`intérieur de 35 min.	**% d`appels couverts à l`intérieur de 35 min. 2017-2018**	Résultats année antérieure 2016-2017	Nombre d`appels Total	Nombre d`appels couverts à l`intérieur de 35 min.	**% d`appels couverts à l`intérieur de 35 min. cum. 2017-2018**	Résultats année antérieure 2016-2017
Octobre 2017	794	762	**96,0%**	93,4%	794	762	**96,0%**	93,4%
Novembre 2017	1 053	974	**92,5%**	92,9%	1 847	1 736	**94,0%**	93,1%
Décembre 2017	972	882	**90,7%**	90,9%	2 819	2 618	**92,9%**	92,3%
Janvier 2018	1 099	971	**88,4%**	96,1%	3 918	3 589	**91,6%**	93,2%
Février 2018	733	691	**94,3%**	93,6%	4 651	4 280	**92,0%**	93,3%
Mars 2018	676	646	**95,6%**	94,2%	5 327	4 926	**92,5%**	93,4%
Avril 2018	871	841	**96,6%**	95,2%	6 198	5 767	**93,0%**	93,6%
Mai 2018	725	685	**94,5%**	95,7%	6 923	6 452	**93,2%**	93,9%
Juin 2018	501	473	**94,4%**	97,0%	7 424	6 925	**93,3%**	94,1%
Juillet 2018	539	510	**94,6%**	95,2%	7 963	7 435	**93,4%**	94,2%
Août 2018	608	578	**95,1%**	96,1%	8 571	8 013	**93,5%**	94,4%
Septembre 2018	640	593	**92,7%**	94,0%	9 211	8 606	**93,4%**	94,3%





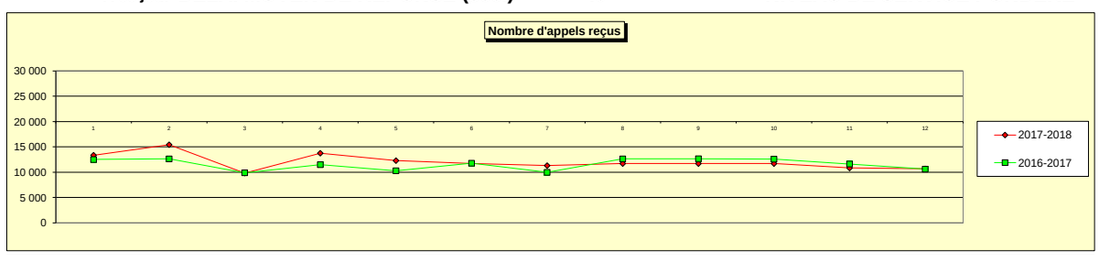
3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques

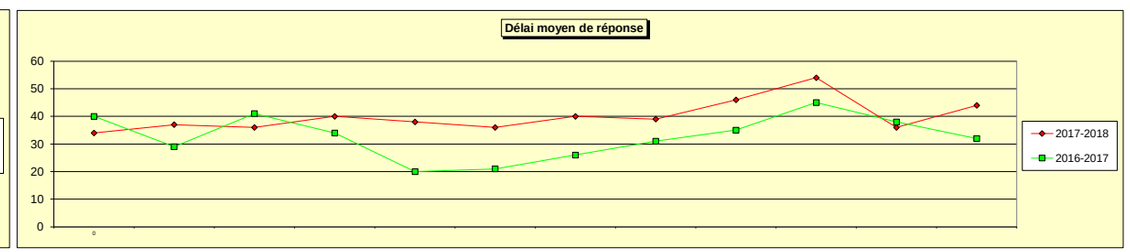
Service information à la clientèle

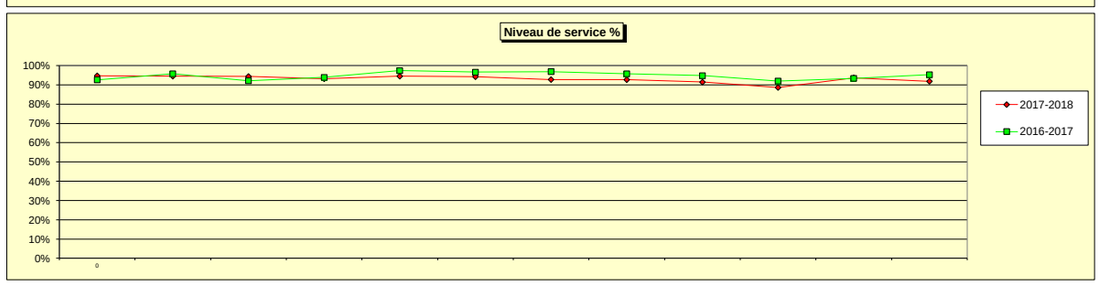
Résultats de la prise d'appels 2017-2018

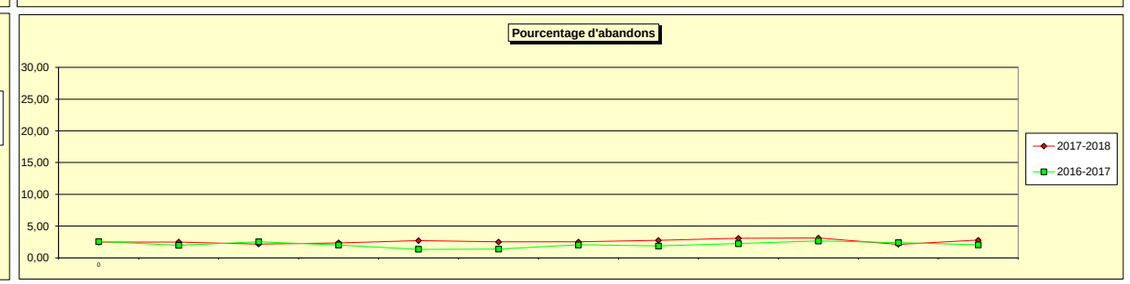
	PRIVILÈGES				AFFAIRES				RÉSIDENTIELS				APPELS TOTAUX REÇUS		NIVEAU DE SERVICE (%)		APPELS RÉPONDUS		DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec)		POURCENTAGE D'ABANDONS	
	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (60 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (120 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (180 sec)	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
octobre-17	146	0,68	17	89,04%	1 897	1,05	25	94,69%	7 979	2,52	34	94,60%	13 350	12 505	94,74%	92,59%	12 905	12 056	34	40	2,46	2,57
novembre-17	166	1,20	20	90,36%	2 171	1,20	26	95,17%	9 081	2,53	39	93,91%	15 431	12 627	94,47%	95,73%	14 878	12 296	37	29	2,49	1,97
décembre-17	129	0,78	26	88,28%	1 700	1,06	25	94,58%	5 806	2,27	38	93,75%	9 837	9 888	94,33%	92,14%	9 518	9 509	36	41	2,17	2,52
janvier-18	154	0,00	22	88,74%	2 197	1,73	29	94,05%	8 502	2,41	46	92,21%	13 757	11 491	93,14%	93,90%	13 270	11 162	40	34	2,36	2,03
février-18	178	3,37	19	93,79%	1 917	1,67	37	93,80%	7 766	3,04	43	94,37%	12 285	10 283	94,47%	97,36%	11 799	10 095	38	20	2,70	1,34
mars-18	183	1,09	21	88,89%	1 862	1,34	25	94,42%	7 142	2,95	37	93,93%	11 705	11 776	94,20%	96,60%	11 274	11 562	36	21	2,50	1,37
avril-18	126	0,00	35	80,95%	1 988	1,46	31	92,02%	6 695	2,75	41	92,38%	11 299	9 968	92,76%	96,85%	10872	9702	40	26	2,50	2,04
mai-18	146	3,42	27	85,11%	2 374	1,77	32	91,70%	6 702	2,88	42	92,68%	11 703	12 645	92,67%	95,76%	11 243	12 328	39	31	2,75	1,87
juin-18	113	0,88	35	74,77%	2 267	1,46	32	91,71%	7 191	3,46	47	90,74%	11 698	12 670	91,45%	94,81%	11 188	12 129	46	35	3,07	2,23
juillet-18	114	0,00	44	81,58%	2 019	2,28	37	89,35%	7 382	3,18	58	87,88%	11 718	12 575	88,66%	91,99%	11 197	12 073	54	45	3,11	2,65
août-18	96	0,00	21	87,37%	1 866	1,23	28	93,83%	6 553	2,23	36	93,63%	10 834	11 623	93,66%	93,38%	10 491	11 208	36	38	2,13	2,38
septembre-18	120	0,83	26	84,48%	1 872	1,60	34	92,32%	6 226	3,08	49	91,02%	10 657	10 602	91,81%	95,26%	10 232	10 281	44	32	2,78	2,05
Somme à ce jour	1 671				24 130				87 025				144 274	138 653		131 250,3	138 867	134 401				
Moyenne pondérée	139				2 011				7 252				12 023	11 554	93,08%	94,66%	11 572	11 200	40	33	2,59	2,09

À ce jour **DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec.)** 40 **NIVEAU DE SERVICE PONDÉRÉ** 93,08%









4) Fréquence de lecture des compteurs

RESPECT DE LA POLITIQUE DE LECTURE DES COMPTEURS
2017-2018

GLOBAL FRANCHISE ÉNERGIR

LECTURES TOTALES	TRES-GRAND			GRAND			MOYEN			PETIT			TOTAL POUR LE MOIS		
	NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS		
	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT
oct 17	6 190	56	**99,1%**	29 050	43	**99,9%**	116 108	165	**99,9%**	73 757	194	**99,7%**	**225 105**	**458**	**99,80%**
nov 17	6 381	130	**98,0%**	29 255	39	**99,9%**	116 660	164	**99,9%**	73 258	168	**99,8%**	**225 554**	**501**	**99,78%**
déc 17	6 446	144	**97,8%**	29 396	114	**99,6%**	117 023	535	**99,5%**	73 188	159	**99,8%**	**226 053**	**952**	**99,58%**
janv 18	6 421	46	**99,3%**	29 441	90	**99,7%**	117 074	264	**99,8%**	73 172	158	**99,8%**	**226 108**	**558**	**99,75%**
févr 18	6 426	58	**99,1%**	29 480	95	**99,7%**	117 176	311	**99,7%**	73 164	170	**99,8%**	**226 246**	**634**	**99,72%**
mars 18	6 416	125	**98,1%**	29 482	90	**99,7%**	117 200	333	**99,7%**	73 110	179	**99,8%**	**226 208**	**727**	**99,68%**
avr 18	6 414	88	**98,6%**	29 508	85	**99,7%**	117 266	300	**99,7%**	73 068	155	**99,8%**	**226 256**	**628**	**99,72%**
mai 18	6 403	0	**100,0%**	29 528	78	**99,7%**	117 368	263	**99,8%**	73 052	146	**99,8%**	**226 351**	**487**	**99,78%**
juin 18	6 417	53	**99,2%**	29 557	73	**99,8%**	117 533	262	**99,8%**	73 043	154	**99,8%**	**226 550**	**542**	**99,76%**
juil 18	6 428	157	**97,6%**	29 579	75	**99,7%**	117 664	273	**99,8%**	73 043	163	**99,8%**	**226 714**	**668**	**99,71%**
août 18	6 415	94	**98,5%**	29 613	70	**99,8%**	117 691	272	**99,8%**	72 919	174	**99,8%**	**226 638**	**610**	**99,73%**
sept 18	6 434	138	**97,9%**	29 657	48	**99,8%**	117 860	262	**99,8%**	72 817	161	**99,8%**	**226 768**	**609**	**99,73%**
TOTAL	**76 791**	**1 089**	**98,6%**	**353 546**	**900**	**99,7%**	**1 406 623**	**3 404**	**99,8%**	**877 591**	**1 981**	**99,8%**	**2 714 551**	**7 374**	**99,73%**

BNQ
Bureau de normalisation du Québec

Le BNQ est membre du Système national de normes (SNN).

CERTIFICAT

Certificat n°: **25826-1-10**

Date de certification initiale : **24 octobre 2000**
Date de délivrance : **22 mai 2018**
Date d'expiration : **15 mars 2019**

Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) certifie que le système de gestion environnementale mis en œuvre par :

ÉNERGIR S.E.C.

Activités liées au réseau de distribution du gaz naturel au Québec (daQ) par canalisation ainsi qu'à l'usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification de gaz naturel. Les activités spécifiques sont :

- Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement
- Planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence
- Exploitation et entretien d'une flotte de véhicules et de postes de ravitaillement de carburants
- Gestion environnementale des immeubles, des ateliers et des actifs

réalisées aux adresses suivantes :

- **Siège social : 1717, rue du Havre, Montréal (Québec) H2K 2X3**
- **11401, avenue L-J-Forget, Montréal (Québec) H1J 2Z8**
- **1230, boul. Michèle-Bohec, Blainville (Québec) J7C 5S4**
- **1350, rue Nobel, bureau 200, Boucherville (Québec) J4B 5H3**
- **4305, boul. Lapinière, Brossard (Québec) J4Z 3H8**
- **1100, rue Bersimis, Saguenay (Québec) G7K 1A5**
- **2200, rue Cannes-Brûlées, Montréal (Québec) H8N 2Z2**
- **11201, boul. Henri-Bourassa Est, Montréal (Québec) H1C 1H2**
- **2388, rue Einstein, Québec (Québec) G1P 3S2**
- **1926, voie de desserte - Autoroute 40, Saint-Maurice (Québec) G0X 2X0**
- **240, rue Léger, Sherbrooke (Québec) J1L 1M1**
- **579, boul. Témiscamingue, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7C8**

a été évalué et jugé conforme aux exigences du référentiel suivant :

ISO 14001:2015

Le présent certificat est délivré conformément aux procédures du BNQ. Sa validité est vérifiable à l'adresse www.bnq.qc.ca/fr/clients-certifies.html

Isabelle Landry, directrice des opérations
Bureau de normalisation du Québec

Charles Landry, responsable du programme
Bureau de normalisation du Québec

Le programme du BNQ pour la certification de ce système de gestion est accrédité par le Conseil canadien des normes.
Ce certificat demeure la propriété du BNQ et, conformément aux procédures établies, peut être retiré à l'entreprise.

Original : 2018.12.20

Rapport d'audit

ISO 14001:2015

(Dossier BNQ nº 25826)

Présenté aux membres de la direction de

ÉNERGIR S.E.C.

par **Charles Landry**,
Auditeur responsable

lors de la réunion de fermeture de l'audit
tenue le 23 février 2018

Respecte, en tout ou en partie, l'orthographe modernisée.

Bureau de normalisation du Québec

Original : 2018.12.20

Contenu de la présentation

- **Objectif de la réunion de fermeture** :
  s'assurer que la direction comprend bien et accepte les constats de l'audit

- **Contexte de l'audit** :
  - Audit de maintien et de transition à la nouvelle version 2015 de la norme ISO 14001
  - Réalisé du 19 au 23 février 2018
  - Conformément aux objectifs et au périmètre de l'audit décrits au plan d'audit « tel que réalisé » joint à ce rapport

Contenu de la présentation

- **Constats de l'audit** :
  - Points forts
  - Opportunités d'amélioration
  - Demande d'action corrective
  - Autres suivis de l'auditeur responsable
- **Conclusions et recommandations au BNQ**
- **Prochaines activités de suivi**

Principaux points forts

- Enjeux prioritaires pertinents
- Consultation exhaustive et méticuleuse des parties prenantes internes et externes
- Approche d'approvisionnement gazier responsable (considérant le cycle de vie du gaz produit et transporté en amont d'Énergir)

Principaux points forts

- Approche de considération de cycle de vie au niveau de l'approvisionnement des biens et services (exhaustive et systématique)
- Distinction claire du niveau de contrôle ou d'influence d'Énergir sur ses aspects environnementaux et ce, dans une perspective du cycle de vie du gaz distribué
- Effort constant et diligent de réduction de GES à l'échelle de l'organisation

Principaux points forts et* améliorations observées depuis le dernier audit

- L'équipe de coordination de la transition composée de la Conseillère Environnement et assurance qualité suppléante et de la nouvelle Directrice ESS / Mesures d'urgence a su rapidement comprendre les enjeux et canaliser l'énergie de tous vers cette transition réussite

Opportunités d'amélioration

- Le Profil de compétence des Préposés au GNL d'ULSR n'est pas à jour par rapport à l'ensemble des procédures opérationnelles applicables

Opportunités d'amélioration

- Le système de Gestion des événements (GDE) ne permet pas de démontrer que des mesures correctives n'étaient pas requises à la suite d'un exercice d'urgence (un champ de saisie non complété ou l'absence d'un rapport de débriefing n'est pas une preuve qu'il n'y avait plus rien à suivre pour un exercice donné)

Opportunités d'amélioration

- La version de la procédure OP-20 affichée dans les stations d'étalonnage interne des BA de Montréal-Est est périmée (Rév. 14 vs rév. 15)
- Certaines versions informatiques périmées de procédures de chargement de citernes de GNL restent accessibles aux préposés à ULSR

Demande(s) d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2015 Élément : 7.5.3	Réf. DAC : MIN A 2018

Certaines informations documentées exigées par le SGE ne sont pas systématiquement maîtrisées ou ne conviennent pas à supporter une démonstration de conformité :

ULSR - Procédure 58-02-14E : Il est difficile de réconcilier les rapports de vaporisation avec les formulaires visant à démontrer que la détection de gaz (à l'aide détecteurs portatifs) a été systématiquement réalisée aux 2 heures pendant les regazéifications (dans certains cas, des inspections aux 2 heures sont manquantes)

Demande(s) d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2015 **Élément : 7.5.3**	**Réf. DAC :** **MIN A 2018**

SUITE :

ULSR – Procédure OP 20 : Il est difficile de démontrer que les détecteurs portatifs ont été systématiquement et exhaustivement étalonnés à l'interne sur une base mensuelle (des preuves sont manquantes pour l'automne 2017)

Demande(s) d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2015 **Élément : 7.5.3**	**Réf. DAC :** **MIN A 2018**

SUITE :

BA Montréal-Est - Procédure OP 20 : Il est difficile de démontrer que les détecteurs portatifs ont été systématiquement et exhaustivement étalonnés à l'externe sur une base annuelle (la réconciliation des certificats d'étalonnage du fournisseur de service et du seul billet de travail du système SAP ne suffit pas à en faire la démonstration)

Demande(s) d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2015 **Élément : 7.5.3**	**Réf. DAC :** **MIN A 2018**

SUITE :

BA Montréal-Est - Procédure OP 05 : Le dernier registre d'expédition de matières résiduelles (MR) envoyé au siège corporatif omet la compilation de deux (2) expéditions de MR réalisées en juin et en septembre 2017.

Autres suivis de l'auditeur responsable

- Éléments ayant un impact potentiel sur le programme d'audit (à considérer pour les activités à venir)
  - Aucun
- Modifications significatives du système
  - Aucune
- Problématiques non résolues
  - Aucune

Conclusions de l'audit

Sur la base des observations et des entrevues effectuées auprès des répondants de l'organisation identifiés au plan d'audit « tel que réalisé » ainsi que des preuves d'application examinées et sommairement présentés en annexe de ce rapport, nous pouvons conclure que :

- Les processus d'audit interne et de revue de direction sont adéquats et appliqués conformément aux procédures de l'organisation

Conclusions de l'audit (suite)

- Le système de gestion sera conforme aux exigences de la norme ISO 14001:2015 lors de la mise en œuvre des actions correctives issues de la DAC mineure levée lors du présent audit

- La portée de la DAC mineure levée lors de cet audit n'est pas de nature à empêcher la transition vers la nouvelle version 2015 de la norme

Conclusions de l'audit (suite)

- Le système mis en œuvre est apte à assurer une saine gestion de l'environnement
- L'absence de demande d'action corrective formulée lors de l'audit précédent (réalisée en février 2017) a été confirmée
- L'affichage du certificat ainsi que l'utilisation de la marque du BNQ ont été vérifiés lors du présent audit et sont adéquats

Recommandations au BNQ

Puisque les objectifs de l'audit ont été atteints et dans la mesure où l'organisation aura fourni dans le délai convenu des réponses satisfaisantes aux DAC formulées lors du présent audit, les recommandations suivantes seront transmises au BNQ :

- accorder la transition à la version 2015 d'ISO 14001
- planifier la réalisation du prochain audit de recertification ISO 14001 en février 2019

Rappels importants

- Les informations contenues dans ce document sont privilégiées et **confidentielles**
- Compte tenu du principe **d'échantillonnage** qui prévaut dans le contexte d'un audit, l'absence de non-conformité dans un secteur donné ne signifie pas qu'il n'en existe pas

Rappels importants

C’est la responsabilité de l’organisation :

- de s'assurer périodiquement du maintien de la conformité et de l'efficacité de son système
- d’informer le BNQ, dans un délai maximal d’un mois, de toute modification susceptible d'affecter la conformité de son système de gestion
- de signaler rapidement tout évènement important qui pourrait, de façon raisonnable, lever un doute sérieux sur l’efficacité du système (ex. : incident environnemental excédant les limites de la propriété, accidents de travail grave)

Prochaines activités de suivi

- Fermeture de la DAC mineure dans les délais convenus (répondre pour le 12 avril 2018)
- Revue et approbation des données de l'audit par le BNQ; s'il y a lieu, une copie modifiée du présent rapport sera transmise à l'organisation à la suite de cette revue
- Confirmation de la décision de certification du BNQ par lettre et délivrance d'un nouveau certificat

Rapport d'audit

Période de questions

Merci
pour votre collaboration,
pour celle de votre personnel
et pour le bon déroulement de l'audit

Annexe A : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
4	**Contexte de l'organisme**	Manuel Environnement (MEN)
4.1	Compréhension de l'organisme et de son contexte	Manuel Environnement (MEN) Procédure PRO_ENJ - Identification des enjeux, des risques et des opportunités (Registre-29 + Grille Enjeux RDD)
4.2	Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées	Procédure PRO_CPP – Consultation des parties prenantes (Registre-29 + Grille Enjeux RDD)
4.3	Détermination du domaine d'application du système de management environnemental	Manuel Environnement (MEN)
4.4	Système de management environnemental	Manuel Environnement (MEN) et Manuel des Opérations (MPO)

Annexe A (suite) : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
5	**Leadership**	Manuel Environnement (MEN)
5.1	Leadership et engagement	Plan stratégique, Gouvernance DD Manuel Environnement (MEN)
5.2	Politique environnementale	Politique endossée aout 2017
5.3	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	Manuel Environnement (MEN) Toute procédure ou tout organigramme

Annexe A (suite) : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
6	**Planification**	Manuel Environnement (MEN)
6.1	**Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités**	Manuel Environnement (MEN)
6.1.1	Généralités	PRO_ENJ, Registre-29 + Grille Enjeux RDD
6.1.2	Aspects environnementaux	Procédure PRO_ASP – Identification et évaluation des aspects environnementaux + RE 33 : Registre des aspects env.
6.1.3	Obligations de conformité	Procédure PRO_LOI – Obligations de conformité+ RE 32 : Registre des exigences
6.1.4	Planification d'actions	PRO_ENJ et Procédure PRO_SUR – Surveillance, mesure, analyse et évaluation

Annexe A (suite) : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
6.2	**Objectifs environnementaux et planification des actions pour les atteindre**	Manuel Environnement (MEN)
6.2.1	Objectifs environnementaux	PRO SUR + RE 31 + Tableau de bord environnemental (TBE)
6.2.2	Planification des actions pour atteindre les objectifs environnementaux	PRO SUR + RE 31 + Tableau de bord environnemental (TBE)

Annexe A (suite) : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
7	**Support**	Manuel Environnement (MEN)
7.1	Ressources	Manuel Environnement (MEN) + Reddition de comptes trimestrielles en environnement
7.2	Compétences	SGI_PG10 – Développement des compétences, OP27 – Formation environnementale, PrSST_15 – Encadrement entrepreneur fournisseur et PGS_OP0500 – Gestion des accès à l'usine
7.3	Sensibilisation	

Annexe A (suite) : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
7.4	**Communication**	Manuel Environnement (MEN)
7.4.1	Généralités	PRO_COM – Communication externe et interne + TBE
7.4.2	Communication interne	PRO COM + TBE + PRO EVA
7.4.3	Communication externe	Directive de communication externe RE 19 : Incident ENV + PRO COM + Reporting légal (PRO EVA)

Annexe A (suite) : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
7.5	**Informations documentées**	Manuel Environnement (MEN)
7.5.1	Généralités	Manuel Environnement (MEN)
7.5.2	Création et mise à jour des informations documentées	Informations documentées maîtrisées dans les Procédures de Système de Gestion Intégré SGI_PG01 et SGI_PG_02
7.5.3	Maitrise des informations documentées	SGI_PG01 et SGI_PG_02

Annexe A (suite) : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
8	**Réalisation des activités opérationnelles**	Manuel Environnement (MEN)
8.1	Planification et maitrise opérationnelles	Manuel des procédures opérationnelles (MPO), procédures propres à certains sites ou services (ex. : Usine LSR, Approvisionnements biens et services) des spécifications techniques (ex. : Ingénierie) et programmes d'entretien préventif
8.2	Préparation et réponse aux situations d'urgence	Plan d'urgence corporatif, Manuel du système de gestion des mesures d'urgence et OP 16 – Intervention en cas de déversement ou fuite à l'environnement

Annexe A (suite) : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
9	**Évaluation des performances**	Manuel Environnement (MEN)
9.1	**Surveillance, mesure, analyse et évaluation**	Manuel Environnement (MEN)
9.1.1	Généralités	PRO_SUR – Surveillance et mesurage de la performance environnementale et OP 20 – Vérification mensuelle des détecteurs de gaz combustibles
9.1.2	Évaluation de la conformité	PRO_ÉVA – Évaluation de la conformité légale et réglementaire

Annexe A (suite) : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
9.2	Audit interne	Manuel Environnement (MEN)
9.2.1	Généralités	Procédure SGI_PG03 – Audit interne
9.2.2	Programme d'audit interne	Procédure SGI_PG03 – Audit interne
9.3	Revue de direction	Procédure SGI_PG05 – Revue de direction et Reddition de comptes trimestrielles en environnement

Annexe A (suite) : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
10	**Amélioration**	Manuel Environnement (MEN)
10.1	Généralités	SGI_PG04 – Action corrective et préventive
10.2	Non-conformité et actions correctives	SGI_PG04 – Action corrective et préventive et OP30 – Gestion des avis de non-conformité et des visites externes en SSE (Santé, sécurité et environnement).
10.3	Amélioration continue	Service d'Amélioration continue d'Énergir

6) Émissions de gaz à effet de serre

MÉTHODOLOGIE DE CALCUL POUR L'INDICATEUR DE RÉDUCTION DE GAZ À EFFET DE SERRE

Pour l'année 2017-2018, Énergir avait pour objectif de réduire ses émissions de gaz à effet de serre (« GES ») de 350 tonnes de CO_2 eq.

Dans le cadre du Rapport annuel au 30 septembre 2017, Énergir a présenté un programme visant à remplacer des chaudières dans ses postes de livraison[1]. Ce programme récurrent a permis de réduire les gaz à effet de serre de 456,6 tonnes équivalentes de CO_2 pour l'année 2016-2017. Comme le prévoit la description de l'indice proposée par Énergir dans le dossier R-3837-2013 et autorisé par la Régie dans sa décision D-2014-077[2], les surplus obtenus une année donnée peuvent être utilisés les années subséquentes.

Énergir a donc un surplus de 106,6 tonnes équivalentes de CO_2 qu'elle peut appliquer pour l'année 2017-2018 et doit compenser la différence, soit 243,4 tonnes équivalentes de CO_2.

<u>Projet de remplacement d'un système d'échangeur catalytique</u>

Le projet implique le remplacement d'un système d'échangeur catalytique utilisé pour réchauffer le gaz naturel à sa sortie du poste de livraison Vaudreuil 2 par une nouvelle chaudière. Cette dernière, d'une efficacité supérieure, permettra de réduire la consommation de gaz naturel comme combustible utilisé pour réchauffer le gaz naturel sortant du poste.

Réduction de GES à la chaudière

Énergir, dans la perspective de gérer ses équipements de distribution de gaz naturel pour réduire ses coûts ainsi que son empreinte environnementale, a mis en place un plan de remplacement des chaudières dans ses postes de livraison. Le plan priorise les endroits où les chaudières sont les plus vétustes et les moins efficaces. Ainsi, en 2017-2018, Énergir a remplacé un système d'échangeur catalytique situé au poste de livraison Vaudreuil 2, qui avait été installé en 1994 et

[1] R-4024,2017, B-0032, Énergir-5, Document 1, pages 31-32).

[2] Voir R-3837-2013, B-0159, Gaz Métro-13, Document 1, pages 4-5, décision D-2014-077, paragr. 496 à 502 et décision D-2017-073, paragr. 39.

dont l'efficacité était inférieure à 40 %. La consommation totale de gaz naturel de la nouvelle chaudière, dont l'efficacité est de plus de 70%, a été, sur une période d'un an, d'octobre 2017 à septembre 2018, de 8 306 m^3 à pression et température standard (Sm^3) comparativement à 69 384 Sm^3 au cours des trois années complètes précédentes avec l'ancien système d'échangeur catalytique, soit une moyenne annuelle de 23 128 Sm^3.

Ce projet a donc permis de réduire la consommation de gaz naturel de la chaudière de 18 575 Sm^3, ou 715 gigajoules (GJ) en comparaison avec le scénario de référence sur la période de 2017 à 2018 si on considère la valeur calorifique du gaz durant la période visée par le projet, soit de 38,50 GJ/1000 Sm^3. Le tableau suivant présente le résultat de cette diminution.

Poste de livraison Vaudreuil2 Chaudière	Écart consommation Scénario de référence vs Actuel (2016-2017)	Facteurs d'émission global du gaz naturel (kg / Sm^3 ou kg / GJ)	Réduction GES (tonnes de CO2 éq.)
GN de service consommé (Sm3)	-18 575	1,9669	36,5
Énergie consommée (GJ)	**-715**	**50,46**	**36,1**

Ainsi, les émissions de gaz à effet de serre ont été réduites de 36,1 tonnes équivalentes de CO_2 pour la période 2017-2018 par la réalisation du projet en comparaison avec le scénario de référence. Cette réduction sera récurrente annuellement, proportionnellement au volume de gaz naturel transitant par le poste de livraison.

Par souci de consistance, la méthode basée sur la consommation volumique de gaz naturel, laquelle permet d'estimer la réduction associées au projet à 36,5 tonnes équivalentes de CO_2, n'a pas été utilisée pour établir la réduction de gaz à effet de serre du projet puisque celle-ci n'est pas utilisée par Énergir pour réaliser son inventaire annuel de gaz à effet de serre en conformité avec le *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère* (« RDOCÉCA »).

Scénario de référence

Afin de bâtir le scénario de référence, les données issues de la moyenne des trois années précédant le remplacement de la chaudière, soit de août 2014 à juillet 2017, ont été utilisées. Un facteur de consommation énergétique par unité de volume transigeant par le poste de livraison a

ainsi été établi à 2,52 x 10^{-4} GJ/Sm³ de gaz du poste. En utilisant, pour la première année d'utilisation de la nouvelle chaudière (2017-2018), le pouvoir calorifique supérieur réel du gaz et le volume de gaz ayant réellement transigé dans le poste de livraison, il a été possible de calculer théoriquement une consommation volumique et énergétique de gaz naturel pour cette même année, si l'ancien système d'échangeur catalytique n'avait pas été remplacé. Ces valeurs représentent le scénario de référence, face auquel la consommation volumique et énergétique de la nouvelle chaudière pourront être comparées. Le tableau suivant présente les valeurs clés associées au scénario de référence et à la situation actuelle suite au remplacement de l'ancien système d'échangeur catalytique:

Poste de livraison Vaudreuil2 Chaudière	Sommaire 3 ans 2014-2017	Scénario de référence 1 an 2017-2018 (basé sur 2014-2017)	Actuel 1 an 2017-2018
GN de service consommé (Sm3)	69 384	26 881	8 306
Énergie consommée (GJ)	**2 652**	**1 035**	**320**
Volume du poste (Sm3)	10 537 509	4 111 787	4 111 787
Pouvoir calorifique du gaz (GJ / 1000 Sm3)	38,22	38,50	38,50
GN consommé / volume du poste * 1000	6,584	6,538	2,020
Énergie consommée / volume du poste (GJ/Sm3)	0,0002517	0,0002517	0,0000778

Méthodologie de calcul

Dans le cadre de sa déclaration de gaz à effet de serre au gouvernement du Québec, Énergir utilise la méthode de calcul basée sur le pouvoir calorifique supérieur du gaz naturel décrite aux équations 1-2 et 1-12 du RDOCÉCA. L'équation suivante est adaptée des équations 1-2 et 1-12 du RDOCÉCA :

Équation 1 $$CO_2 \; ou \; CH_4 \; ou \; N_2O = \sum_{i=1}^{n} (Combustible_i \times PCS_i) \times FE \times 0{,}001$$

où :

CO_2 ou CH_4 ou N_2O = Émissions annuelles de CO_2, de CH_4 ou de N_2O attribuables à la combustion du gaz naturel, en tonnes métriques;

$Combustible_i$ = Volume de gaz naturel en milliers de mètres cubes aux conditions de référence lorsque la quantité est exprimée en volume de gaz naturel;

PCS_i = Pouvoir calorifique supérieur du gaz naturel en gigajoules par millier de mètres cubes;

FE = Facteur d'émission de CO_2, de CH_4 ou de N_2O du gaz naturel indiqué aux tableaux 1-4 et 1-7 du RDOCÉCA en kilogrammes de CO_2, de CH_4 ou de N_2O par gigajoule;

0,001 = Facteur de conversion des kilogrammes en tonnes métriques.

Afin d'obtenir un facteur d'émission global sur une base de dioxide de carbone équivalent (CO_2 éq.), il est necessaire de multiplier le facteur d'émission de chacun des gaz par son potentiel de réchauffement planétaire respectif, tel qu'illustré dans l'équation ci-dessous, laquelle est adaptée de l'équation présentée à l'article 6.2(1)1°) du RDOCÉCA :

Équation 2 $$FE\ CO_2 éq. = \sum_{i=1}^{n} FE_i \times PRP_i$$

où :

FE CO_2 éq. = Facteur d'émission global de gaz à effet de serre du gaz naturel, en kilogrammes équivalents de CO_2 par gigajoule;

FE_i = Facteur d'émission de CO_2, de CH_4 ou de N_2O du gaz naturel indiqué aux tableaux 1-4 et 1-7 du RDOCÉCA en kilogrammes de CO_2, de CH_4 ou de N_2O par gigajoule;

PRPi = Potentiel de réchauffement planétaire indiqué à l'annexe A.1 du RDOCÉCA pour chaque gaz à effet de serre émis.

Ainsi, en combinant les équations 1 et 2, on obtient l'équation suivante :

Équation 3 $$CO_2\ éq. = \sum_{i-1}^{n} (Combustible_i \times\ PCS_i) \times FE\ CO_2\ éq.\ \times 0{,}001$$

Sachant que :

Équation 4 $$Énergie_i = Combustible_i \times\ PCS_i$$

on obtient l'équation globale suivante :

Équation 5 $$CO_2\ éq. = \sum_{i-1}^{n} Énergie_i \times FE\ CO_2\ éq.\ \times 0{,}001$$

où :

CO_2 éq. = Émissions annuelles globales de gaz à effet de serre attribuables à la combustion de gaz naturel, en tonnes métriques équivalentes de CO_2;

$Énergie_i$ = Quantité d'énergie dégagée par la combustion du gaz naturel en gigajoules;

FE CO_2 éq. = Facteur d'émission global de gaz à effet de serre du gaz naturel, en kilogrammes équivalents de CO_2 par gigajoule;

0,001 = Facteur de conversion des kilogrammes en tonnes métriques.

C'est cette même méthode de calcul qui a été utilisée pour établir les réductions de gaz à effet de serre du présent projet à 36,1 tonnes métriques équivalentes de CO_2.

Les facteurs d'émission utilisés pour calculer cette réduction d'émission de gaz à effet de serre dans les équations 1 à 5 sont présentés dans les tableaux suivants :

Facteurs d'émission du gaz naturel RDOCÉCA Tableaux 1-4 et 1-7			
Gaz Naturel	kg / Rm³ (101,325 kPa et 20°C)	kg / Sm³ (101,325 kPa et 15°C)	kg / GJ
CO2	1,878	1,911	49,01
CH4	0,00190	0,00193	0,04958
N2O	0,00005	5,08676E-05	0,001305
Global (CO2 eq)	1,9334	1,9669	**50,46**

Note : Afin de convertir les facteurs d'émission volumiques des conditions de référence « R » tel qu'indiqués au RDOCÉCA, soit 101,325 kPa et 20°C (293,15 Kelvin), vers les conditions standard « S » utilisées par les appareils de mesure d'Énergir, soit 101,325 kPa également, mais 15°C (288,15 Kelvin), il est nécessaire de faire un correctif afin de tenir compte de la différence dans la température utilisée par chacun des systèmes. Il faut donc multiplier le facteur d'émission par le résultat de : 293,15 K ÷ 288,15 K = 1,017352.

Potentiel de réchauffement planétaire RDOCÉCA Annexe A.1	
CO2	1
CH4	21
N2O	310

Achat de crédits compensatoires

Afin de combler la différence de 207,3 tonnes équivalentes de CO_2, Énergir a procédé à un achat de crédits compensatoires sur le marché réglementé du carbone en faisant l'acquisition de crédits provenant de la Régie intermunicipale des déchets de La Rouge.

Ces crédits ont été approuvés dans le cadre du *Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre* (RSPEDE). Le tableau de la page 49 démontre que les crédits ont été transférés dans le compte général d'Énergir.

Ce type de crédit provient du captage et de la destruction du biogaz dans une torchère afin de réduire de façon volontaire les émissions de GES de l'atmosphère. Les réductions d'émission sont réalisées au lieu d'enfouissement technique de Marchand, situé à Rivière-Rouge, au Québec.

L'hyperlien suivant provient du registre des crédits compensatoires du gouvernement du Québec, et donne plus d'information sur le projet LE005 :

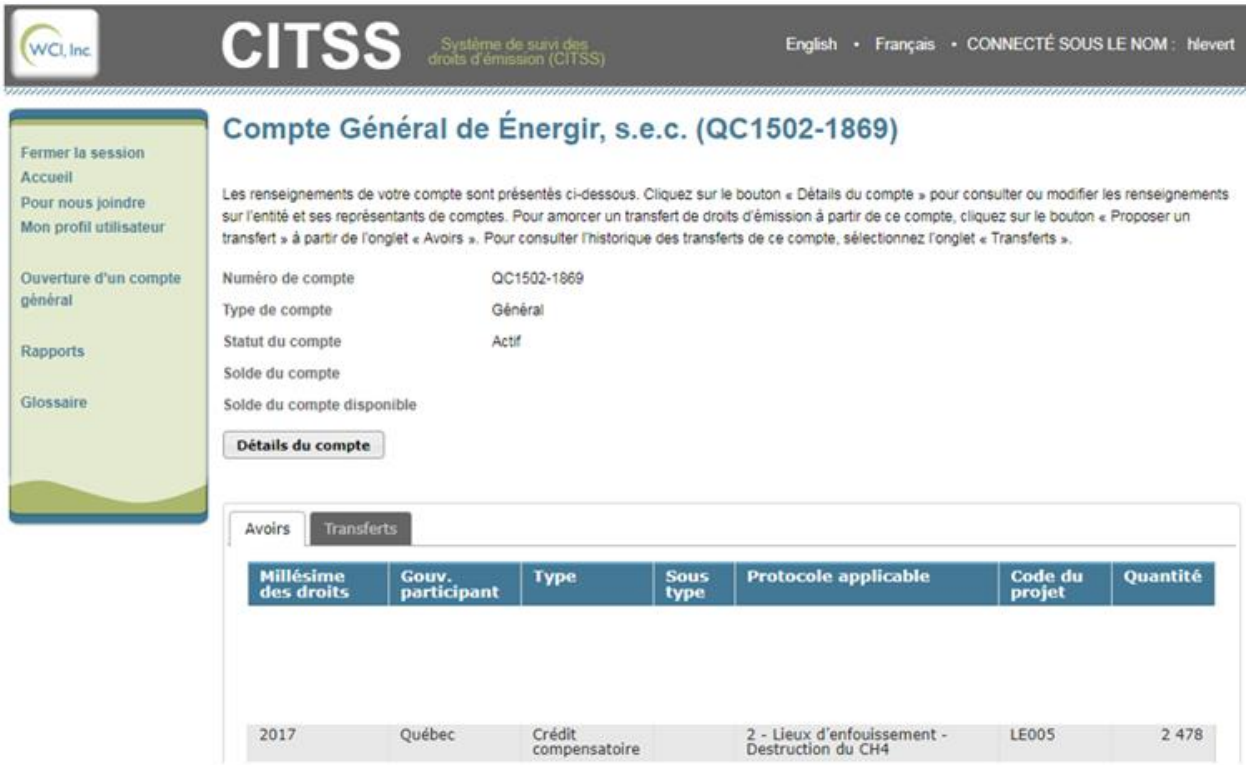
http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/changements/carbone/credits-compensatoires/registre_creditscompensatoires.htm

Le tableau relatif au projet LE005 est reproduit ci-dessous.

Renseignements relatifs au projet LE005

Nom du promoteur :	Régie intermunicipale des déchets de La Rouge
Adresse postale du promoteur :	688, ch. du Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
Téléphone du promoteur :	819 275-3205
Adresse de courriel du promoteur :	ridr1@bellnet.ca
Nom du responsable :	Marc Forget
Adresse postale du responsable :	688, ch. du Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
Téléphone du responsable :	819-275-3205
Adresse de courriel du responsable :	ridr@bellnet.ca

Titre du projet	Réduction d'émissions de GES au LET de Marchand
Description sommaire du projet	Le lieu d'enfouissement technique (LET) de Marchand est en exploitation depuis 2006. Conformément aux exigences prévues au certificat d'autorisation, le biogaz est ventilé passivement à l'atmosphère. L'objectif du projet est de capter activement le biogaz et le détruire dans une torchère afin de réduire de façon volontaire les émissions de gaz à effet de serre (GES) de l'atmosphère.
Protocole applicable	Protocole 2 - Lieux d'enfouissement - Destruction du CH_4
Nouveau projet ou renouvellement	Enregistrement
Type de projet	Unique
Coordonnées du lieu du projet	688, chemin du Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
Région administrative	Laurentides
Province de réalisation du projet	Québec
Nombre de projets	N/A (projet unique)
Réductions annuelles estimées par le promoteur (tm éq. CO_2) :	10 070
Réductions totales estimées par le promoteur (tm éq. CO_2)	100 700
Date de début de projet (aaaa/mm/jj) :	2015-01-01 (estimée)
Durée du projet (années)	10 (estimée)
Liste des membres et coordonnées	N/A (projet unique)
Statut du projet	Crédits octroyés
Délivrance de crédits compensatoires – 1ère période de délivrance	
Période de rapport de projet	2014-12-11 à 2015-12-10
Nombre de crédits compensatoires octroyés	1 170
Date de la délivrance	2016-06-22
Note concernant la délivrance de crédits compensatoires (PDF, 121 ko) Rapport de projet (PDF, 9,6 Mo) Rapport de vérification (PDF, 415 ko)	
Délivrance de crédits compensatoires – 2ième période de délivrance	
Période de rapport de projet	2015-12-11 à 2016-12-31
Nombre de crédits compensatoires octroyés	2 165
Date de la délivrance	2017-07-12
Note concernant la délivrance de crédits compensatoires (PDF, 17 ko) Rapport de projet (PDF, 14,5 Mo) Rapport de vérification (PDF, 409 ko)	
Délivrance de crédits compensatoires – 3ième période de délivrance	
Période de rapport de projet	2017-01-01 à 2017-12-31
Nombre de crédits compensatoires octroyés	2 555
Date de la délivrance	2018-07-11
Note concernant la délivrance de crédits compensatoires (PDF, 17 ko) Rapport de projet (PDF, 12,5 Mo) Rapport de vérification (PDF, 1,2 Mo)	



En date du 30 septembre 2018, le surplus provenant du projet de réduction présenté dans le rapport de 2017, le projet de remplacement d'un système d'échangeur catalytique mis en place à l'année courante et l'achat de crédits compensatoires permettent à Énergir d'obtenir un total de 350 tonnes de CO_2 eq. récurrentes et d'atteindre son objectif.

7) Satisfaction de la clientèle des tarifs D_1 et D_3

Méthodologie du suivi auprès des clients d'Énergir
dans le cadre de l'Indicatif Client

Document présenté à Caroline Viau
Énergir

Septembre 2018

Stratégie, Organisation et Méthode, SOM inc.

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec)
H3G 2S1
Téléphone : 514 878-9825
Télécopieur : 514 878-9689

3340, rue de La Pérade
3e étage
Québec (Québec)
G1X 2L7
Téléphone : 418 687-8025
Télécopieur : 418 687-4788

1. Objectif

L'objectif du présent document est de réunir les renseignements utiles sur le déroulement de l'enquête téléphonique. Nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

2. Population cible

La population visée par la présente étude est constituée des clients résidentiels, commerciaux, industriels et institutionnels d'Énergir (et de Gaz Métro Plus) ayant été en contact avec l'entreprise ou ayant vécu une situation particulière prédéfinie (nouveau branchement au gaz naturel, contact avec les services techniques ou le service à la clientèle).

3. Base de sondage

Énergir fournit, sur une base hebdomadaire, un fichier comprenant les coordonnées des clients répartis en strates selon leur situation. Le tableau qui suit illustre les différentes strates présentes dans la base de sondage.

Situations observées	Strate #
▪ Un nouveau branchement au gaz naturel	1
▪ Un contact avec les services à la clientèle	3
▪ Une visite d'un technicien de service d'Énergir (régie)	4
▪ Une visite d'un technicien ou un contact avec un représentant de Gaz Métro Plus	50
▪ Un contact avec un représentant des ventes d'Énergir	8

4. Plan d'échantillonnage

Un plan d'échantillonnage complexe a été élaboré afin d'obtenir un échantillon représentatif de clients ayant été en contact avec Énergir. Le répondant est la personne désignée dans le fichier d'Énergir. Au début de l'entrevue, on valide l'événement avec le répondant pour s'assurer que ses réponses sont basées sur un souvenir précis du contact.

Le principe du plan d'échantillonnage consiste à calculer dans chaque strate (dans certaines strates aussi par région) un pas d'échantillonnage (prendre un cas sur X dossiers) permettant d'obtenir des nombres d'entrevues, en principe, suffisants par catégorie de clientèle (strates et régions).

Comme on désire obtenir 1070 entrevues chaque trimestre, on procède de la façon suivante. On utilise chaque semaine une portion de l'échantillon reçu afin d'obtenir 1070 entrevues à la fin du trimestre. Les nombres d'entrevues à faire sont répartis dans les différentes strates comme indiqué au tableau suivant (réparties sur l'ensemble des semaines de collecte).

Strates	Nombres visés par trimestre	Nombres visés par an	Nombres obtenus
Ensemble	**1070**	**4280**	**4276**
Résidentiel strate 1	100	400	334
Résidentiel strate 3	200	800	1053
Gaz Métro + (avec produit)	96	384	408
Gaz Métro + (sans produit)	96	384	351
Gaz Métro + (contact téléphonique)	58	232	241
Résidentiel strate 4	130	520	461
Résidentiel strate 8	50	200	63
Affaire strate 1	60	240	254
Affaire strate 3	100	400	626
Affaire strate 4	130	520	375
Affaire strate 8	50	200	110

À la fin du trimestre, on utilise l'échantillon non utilisé pour atteindre 1070 entrevues en maximisant le nombre d'entrevues dans les strates où très peu d'échantillons ont été reçus (on utilisera alors tout l'échantillon reçu). Les autres entrevues nécessaires pour atteindre 1070 sont réparties selon les strates où l'échantillon est suffisant.

Au moment de produire les résultats, la pondération permet de rétablir les poids relatifs réels des catégories de clientèle (voir section pondération plus loin dans ce document).

5. Questionnaire

Le questionnaire a été préparé et informatisé par SOM. Une version anglaise a été formulée afin de joindre les clients anglophones. Les questionnaires sont soumis à l'approbation d'Énergir.

6. Collecte des données

- Mode d'entrevue : Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur.
- Mode de gestion : Gestion informatisée des numéros de téléphone.
- Nombre d'appels : Jusqu'à vingt-trois appels ont été faits pour tenter de joindre les clients

7. Résultats des appels

Au total, 4 276 entrevues portant sur la période d'octobre 2017 à septembre 2018 ont été complétées (entre le 26 septembre 2017 et le 21 septembre 2018).

2017-2018

- Nombre d'entrevues réalisées : 4276
- Taux de non-réponse estimé : 19,7 %
- Taux de refus : 15.0 %
- Taux de réponse estimé : 65,3 %

2016-2017

- Nombre d'entrevues réalisées : 4220
- Taux de non-réponse estimé : 19,2 %
- Taux de refus : 20,5 %
- Taux de réponse estimé : 60,3 %

8. Traitement des données

Le traitement des données est fait de deux façons : d'une part, par SOM à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB pour la production des traitements trimestriels et des fichiers de données SPSS et, d'autre part, par Énergir qui réalise des traitements additionnels, toujours à l'aide de SPSS.

9. Pondération

Pour la production des résultats trimestriels et des fichiers de données SPSS, la pondération est effectuée en deux étapes.

Tout d'abord, nous faisons une extrapolation des tailles d'échantillons aux populations pour les strates 1 et 8. Pour les strates 3 et 4, nous procédons à l'extrapolation sur la base de la population par trimestre et par région (données de population fournies par Énergir).

Autrement dit, la pondération permet de rétablir le poids démographique exact de chaque catégorie de clientèle sur la base de données fournie par Énergir. Ainsi, le calcul de tous les résultats (moyenne, pourcentages, marges d'erreur, tests statistiques) est fait de façon à respecter l'importance démographique (nombre réel) de chaque catégorie de clients. Les résultats donnent donc une estimation exacte de l'opinion de l'ensemble des clients sondés. La méthode utilisée étant la même chaque année, les questions posées de façon identique pour un même groupe de strates sont parfaitement comparables.

Les tailles des populations sondées permettent d'obtenir des résultats suffisamment précis annuellement dans chaque strate et des résultats d'ensemble par trimestre.

Le résultat obtenu cette année au chapitre de l'indice de satisfaction de la clientèle réglementée est de 94.6%*.

10. Marges d'erreur dans les estimations

Le tableau suivant présente les marges d'erreur pour chaque année.

		2017-2018	2016-2017	2015-2016
Ensemble				
	Pour les résultats d'ensemble	3,05 %	3,18 %	3,13 %
	Effet de plan pour l'ensemble	2,04	2,11	2,08
Selon la strate				
1	Un nouveau branchement au gaz naturel	3,96 %	3,97 %	3,83 %
3	Un contact avec les services à la clientèle	4.59 %	5,06 %	4,91 %
4	Visite d'un technicien de service d'Énergir (régie)	4.89 %	5,97 %	4,89 %
8	Un contact avec un représentant des ventes d'Énergir	6,87 %	6,44 %	7,35 %
50	Visite ou contact avec Gaz Métro Plus	4,36 %	4,19 %	4,09 %

* Moyenne pondérée issue des résultats suivants :
1er trimestre ➔ 95.2% 2e trimestre ➔ 89.2% 3e trimestre ➔ 95.5% 4e trimestre ➔ 96.5%

8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D_4 et D_5

Méthodologie du suivi de satisfaction auprès de la clientèle de grandes entreprises d'*Énergir*

Document présenté à Mme Caroline Viau
Énergir

Octobre 2018

Dialogs

2370, rue Galt Ouest, bureau 200
Sherbrooke (Québec)
J1K 2W7
Téléphone : (819) 563-8485
Télécopieur : (819) 563-5788
www.dialogs.ca

1. Objectif

L'objectif du présent document est de réunir les renseignements utiles sur le déroulement de l'étude annuelle. Nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

2. Population cible

La population visée par la présente étude est constituée de tous les clients de grandes entreprises (ou clientèle VGE) de *Énergir*. On interroge les personnes décisionnelles et responsables de la relation d'affaires avec *Énergir* selon une liste de contacts fournie par *Énergir*.

3. Base de sondage

Énergir fournit, sur une base annuelle, au mois de mai, un fichier à jour comprenant les coordonnées de tous les clients de grandes entreprises incluant les informations suivantes :

- Numéro de contrat
- Numéro de compte
- Nom d'entreprise
- Nom du contact
- Langue
- Courriel
- Numéro de téléphone
- Numéro de télécopieur
- Nom du conseiller
- Service de fourniture
- Tarif
- Catégorie (industriel, institutionnel)
- Secteur d'activité

4. Plan d'échantillonnage

Au total, 215 contacts valides ont été identifiés pour répondre au sondage.

Au préalable, un travail d'épuration de la liste de clients a été fait par *Énergir* pour éliminer les doublons possibles dans la liste. Ce travail a permis d'éviter que certains individus responsables de plusieurs installations à gaz naturel soient sollicités à plusieurs reprises pour le sondage. Ainsi, ces individus comptaient pour un seul répondant au sondage.

5. Questionnaire

Le questionnaire a été préparé et informatisé par *Dialogs*, nouvelle identité d'*Extract recherche marketing*. La version anglaise a été formulée afin de joindre les clients anglophones. Le questionnaire a été soumis à l'approbation d'*Énergir*.

Question posée :
Sur une note de 10, quel est votre NIVEAU GLOBAL DE SATISFACTION envers Énergir?
(1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).

6. Collecte des données

- Technique de recherche : Sondage en ligne à partir de l'interface « *sondage.dialogs.ca/* » développé par *Dialogs*.

- Étapes de collectes :

1. 14 mai 2018 : envoi des invitations au sondage en ligne par courriel ;
    - Une invitation signée par Mme Josée Duhaime d'*Énergir* fut envoyée à chacun des clients par courriel. Un lien actif au bas de cette invitation leur permettait de visualiser le questionnaire en ligne.
    - Une adresse courriel était disponible pour toute question concernant le sondage.
2. 22 mai 2018 : rappel par courriel auprès des clients n'ayant pas complété le sondage;
3. 29 mai 2018 : rappel par courriel auprès des clients n'ayant pas complété le sondage;
4. 29 au 31 mai et 4 et 5 juin 2018 : rappels téléphoniques afin d'inciter les clients à compléter le questionnaire. Au total, jusqu'à 8 rappels ont été faits pour rejoindre chaque contact. Durant les rappels du 4 et 5 juin, un message vocal a été laissé sur le répondeur des clients qui n'avaient pas été rejoints indiquant qu'il restait 48 ou 24 heures pour participer au sondage. Un courriel de rappel était aussi envoyé à ces clients.
5. 6 juin 2018 : Un dernier rappel courriel a été envoyé aux clients n'ayant pas encore complété le sondage indiquant que la durée du sondage avait été prolongée d'une journée. Les clients ayant indiqué qu'ils ne participeraient pas à l'étude lors du rappel téléphonique ont été exclus.
6. 7 juin 2018 : date de fin de collecte.

7. Taux de réponse

Au total, 53 % des clients grandes entreprises ont participé à l'étude (115/215 contacts valides).

8. Traitement des données

Le traitement des données est fait à partir du logiciel SPSS et un rapport des résultats est produit sur support Power Point.

9. Pondération

Aucune pondération n'est effectuée dans l'analyse des données.

10. Résultat et marge d'erreur dans l'estimation

	2018
Résultat : Pourcentage des répondants qui ont accordé une note de 8 à 10 (1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).	97 %
Marge d'erreur maximum du résultat Pour une population de 215 clients	± 6,3 % 19 fois sur 20

9) Procédure de recouvrement et d'interruption de service

PROCÉDURE DE RECOUVREMENT ET D'INTERRUPTION DE SERVICE

Au cours de l'année 2017-2018, les différentes étapes et règles approuvées par la décision D-2017-094 et qui correspondent à celles qui s'appliquaient au *Mécanisme incitatif convenu par le groupe de travail à la phase 2 du PEN* – R-3599-2006 (D-2007-47) ont été respectées, pour la période du 15 novembre 2017 au 15 mars 2018, relativement à la procédure de recouvrement et d'interruption de service pour la clientèle qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage domestique pour le chauffage de l'espace.

Dans sa décision D-2017-073 (paragr. 44), la Régie demandait à Énergir d'indiquer le nombre de clients interrompus et, le cas échéant, une démonstration du respect de la procédure d'interruption de service.

Durant la période du 15 novembre 2017 au 15 mars 2018, aucun client n'a été interrompu.